



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA
EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA
EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N°189-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 01 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 5892-2025, presentado por **EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : Martes, 05 de agosto de 2025
- * Hora : 09:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad; Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO



RESOLUCIÓN N° 125-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-15504** de fecha **25 de octubre de 2024**, del **Bach. EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Robbins Flores Aguilar
Dr. Robbins Flores Aguilar
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC



23 DIC. 2024
RECIBIDO
HORA:
FIRMA:
VISTOS:

RESOLUCIÓN N° 438-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

El Expediente: 2024-CU-11512 de fecha 27 de agosto del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; presentado por el (la) Bach. **EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. **ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Sc. S. **Robbino Aguilar Pinto**
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA - UANCV

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP



21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72859120
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7572-1845
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA Coordenadas: Latitud: -15.5211967 Longitud: -70.111932 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/Rf1xgYKZVrDiMzj49</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 - Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Roberto Payé Colquehuanca
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCA, identificado con DNINro. 72859120, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALESinformo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECOSOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 09 de Setiembre del 2025Firma del Asesor
(obligatoria)Firma del Estudiante
(obligatoria)

Huella



DEDICATORIA

Todo mi amor y agradecimiento van para mis padres y mi familia. El apoyo constante y las amables palabras de ellos me levantaron y me ayudaron a alcanzar un sueño profesional.

A mis amigos, por estar ahí en cada paso, apoyándome incondicionalmente para terminar mis estudios y hacer realidad esta investigación, que hoy pongo al servicio de nuestra querida Juliaca.



AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por inspirarme, darme ideas y guiar mi forma de trabajar, lo que me ha fortalecido en mi camino de investigación y en el logro de mis objetivos profesionales.

Expreso mi gratitud a la universidad por brindarme enseñanzas y conocimientos valiosos que me han preparado para desenvolverme con confianza y eficacia en el ámbito laboral.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación del estudio.....	14

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	15
2.2. Objetivos específicos.....	15

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	16
--	----



3.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... 16

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional 19

3.1.3. Antecedentes a nivel regional 23

3.2. Bases teóricas 26

3.2.1. Gestión de calidad 26

3.2.2. Productividad laboral 30

3.3. Marco conceptual 33

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general..... 36

4.2. Hipótesis específicas 36

4.3. Variables 36

4.3.1. Variable gestión de la calidad: 36

4.3.2. Variable productividad laboral:..... 37

4.4. Operacionalización de variables 37

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 38

5.2. Métodos de la investigación..... 38

5.3. Tipo de la investigación 38

5.4. Nivel de investigación..... 38



5.5. Diseño de investigación	39
5.6. Población y muestra	39
5.6.1. Población.....	39
5.6.2. Muestra.....	39
5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
5.7.1. Técnica	40
5.7.2. Instrumento.....	40
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	40
5.9. Procedimientos de tratamiento de datos.....	42
5.10. Contrastación de hipótesis	42
5.10.1. Contrastación de hipótesis especifica 1.....	44
5.10.2. Contrastación de hipótesis especifica 2.....	45
5.10.3. Contrastación de hipótesis especifica 3.....	46
5.10.4. Contrastación de hipótesis especifica 4.....	48

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación	49
6.1.1. Análisis inferencial de los resultados	49
6.1.2. Análisis de la gestión de calidad y productividad laboral.....	50
6.1.3. Análisis de la planificación y productividad laboral	51
6.1.4. Análisis de la organización y productividad laboral	52



6.1.5. Análisis de la dirección y productividad laboral	53
6.1.6. Análisis del control y productividad laboral	54
6.2. Discusión de resultados.....	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 1: Matriz de datos.....	70
Anexo 2: Instrumento(s) de investigación.....	76
Anexo 3: Validación de instrumento	77



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	37
Tabla 2 confiabilidad de variable gestión de la calidad.....	41
Tabla 3 estadística de fiabilidad	41
Tabla 4 confiabilidad de variable productividad laboral	41
Tabla 5 estadística de fiabilidad	42
Tabla 6 cálculo de p valor de gestión de calidad y productividad laboral.....	43
Tabla 7 cálculo de p valor de planificación y productividad laboral.....	44
Tabla 8 cálculo de p valor de organización y productividad laboral.....	46
Tabla 9 cálculo de p valor de dirección y productividad laboral.....	47
Tabla 10 Cálculo de p valor de control y productividad laboral	48
Tabla 11 Prueba de normalidad	50
Tabla 12 correlación entre gestión de calidad y productividad laboral	51
Tabla 13 correlación entre planificación y productividad laboral	51
Tabla 14 correlación entre organización y productividad laboral	52
Tabla 15 correlación entre dirección y productividad laboral	53
Tabla 16 correlación entre control y productividad laboral	54



RESUMEN

Este estudio se propuso analizar la relación entre la gestión de calidad y el rendimiento laboral en Tieco, una sociedad de responsabilidad limitada de Juliaca, en 2024. El equipo siguió un plan sencillo, utilizando cifras como guía, y optó por un diseño transversal sin experimentos. De todos los empleados de Tieco, la encuesta abarcó a 115 personas (aunque 88 trabajaban allí, como se indicaba en la lista). Las preguntas se centraron en dos ideas principales: la gestión de calidad y la productividad laboral. Los expertos analizaron minuciosamente estas ideas para asegurarse de que encajaran en el estudio y tuvieran sentido. Dado que ambas ideas tenían varios componentes, los investigadores utilizaron el alfa de Cronbach para comprobar la validez de los resultados. Obtuvieron un 80,3% y un 80,4% de fiabilidad. Para comprobar si ambas ideas se relacionaban, realizaron la prueba rho de Spearman. Resultó que existe una clara y positiva relación entre la gestión de calidad y el volumen de trabajo realizado (Rho: 0,570; valor p: 0,000). Un mayor enfoque en la gestión de calidad se traduce en un mejor rendimiento laboral.

Palabras claves: Gestión de calidad, productividad laboral, desempeño laboral.



ABSTRACT

This study set out to see how quality management connects with how well people work at Tieco, a limited liability company in Juliaca, in 2024. The team went with straightforward plan, using numbers to guide things and picked a cross-sectional design without any experiments. Out of everyone at Tieco, the survey reached 115 people (though 88 actually worked there, as the list showed). The questions focused on two main ideas, quality management and labor productivity. Experts took a close look to make sure these ideas really fit the study and made sense. Since both ideas had a handful of parts, the researchers used Cronbach's alpha to check if the results held up. They landed an 80.3% and the 80.4% reliability score. To see if two ideas linked up, they ran Spearman's rho test. Turns out, there is a big and positive tie between the quality management and how much work gets done (Rho 0.570, p-value 0.000). A bigger focus on the quality management means better work output. Simple as that.

Keywords: Quality management, work productivity, work performance.



INTRODUCCIÓN

Priorizar la calidad en la administración es clave para las empresas de servicios: cuando se gestiona con esmero, no solo se crea ventaja en el mercado, sino también confianza y diferenciación real.

La ISO 9001 brilla como una de las herramientas de evaluación más veneradas a nivel global. Una indagación realizada por la Universidad de Harvard reveló que las empresas que adoptaron la norma ISO 9001 experimentaron un incremento del 10% en sus ventas, un crecimiento laboral del 10% superior a los demás, y disponían de una amplia gama de alternativas para sobrevivir (Levine & Toffel, 2010).

No deberíamos limitarnos a creer que con la gestión de calidad conquistamos la felicidad de nuestros clientes; sin una productividad profesional fundamentada en la dedicación y el entusiasmo de nuestros empleados, La excelencia en nuestro servicio o producto solo se alcanza con compromiso, aprendizaje y dedicación día a día. En el ámbito del procesamiento de efluentes líquidas, en nuestra nación carecemos de una multitud de compañías especializadas en este servicio.

A nivel mundial, la empresa mexicana AYESA, responsable de la mayor y más extensa planta de procesamiento de efluentes líquidas en el mundo, la Planta de Tratamiento de Aguas depuradas de Atotonilco, entiende la relevancia de la administración de calidad y la eficacia laboral. Así pues, en agosto de 2021, consiguió el Certificado EFR, que se concede a las organizaciones comprometidas con promover una cultura laboral más adaptable, implementando un modelo de gestión que fomenta un balance entre las responsabilidades laborales y personales. Adicionalmente, AYESA posee la acreditación ISO 9001.



Por lo tanto, le presento esta investigación titulada “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO S.A.C. DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024”.

Capítulo I: encontramos el problema, su planteamiento, su formulación y finalmente su justificación.

Capítulo II: alcanzamos el objetivo general y los objetivos particulares que revelan la meta a alcanzar.

Capítulo III: incluye un marco teórico en el que se encuentran los antecedentes para realizar y debatir esta indagación con los hallazgos logrados, además de las bases teóricas y el marco teórico.

Capítulo IV: incluye las hipótesis propuestas en relación con las variables y, finalmente, la operacionalización.

El Capítulo V: En esta sección, explicamos paso a paso cómo se realizó la investigación. Detallamos el enfoque, los métodos utilizados y el diseño del estudio, así como el nivel y tipo de análisis empleado. También describimos quiénes participaron (población y muestra), cómo se seleccionaron (muestreo) y qué herramientas como encuestas o entrevistas nos ayudaron a recoger los datos. Además, compartimos cómo aseguramos que estas mediciones fueran confiables y válidas para garantizar resultados sólidos.

Capítulo VI: Resultados y discusión describe lo que sucedió y habla de esos resultados y luego conecta todo con lo que se estableció en el Capítulo III. Al final, encontrará apéndices, la matriz de consistencia y los datos y la validación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala mundial, la compañía mexicana AYESA está a cargo de la instalación de procedimientos de aguas residuales más significativa y extensa a escala global, la PTAR de Atotonilco. Considera enormemente la gestión de calidad y la productividad laboral, razón por la cual fue acreditada con el Certificado EFR en agosto de 2021. Este certificado otorga a las empresas que se centran en desarrollar una cultura laboral más flexible, implementando el arte de coordinar equipos con alma que fomenta un balance entre las responsabilidades laborales y personales. Además, AYESA está avalada con la acreditación ISO 9001.

En 2014, la OEFA argumenta que: Uno de los retos más importantes en la gestión de aguas hídricas es el ámbito limitado del sistema de drenaje. Por lo tanto, solo el 69,6% de los residentes urbanos en Perú recibe atención de 50 compañías que ofrecen servicios de saneamiento. Además, hay una carencia en la administración de estas aguas hídricas, un trabajo crucial para prever la polución de Biosistemas y la creación de focos de infección que perjudiquen la salud humana. Actualmente, de los 2,2 millones de metros cúbicos de agua que circulan por los desagües del Perú a diario, solo el 32 % se depura antes de llegar a ríos, lagos, mar o pequeños arroyos. La situación en Lima es aún peor. Los desagües de la ciudad arrojan 1,2 millones de metros cúbicos al día, y solo el 20 % recibe algún tipo de tratamiento.



Dentro del marco de la investigación, la compañía Tieco Sociedad Anónima Cerrada, situada en Juliaca, ha experimentado una reducción en la solicitud de sus servicios debido a la poca productividad de sus empleados. Esta situación obedece a deficiencias en la administración de calidad. Con base en lo mencionado anteriormente, se ejecutó un estudio con el objetivo de instituir la correlación entre la administración de calidad y la productividad de los empleados de Tieco Sociedad Anónima Cerrada. Se propuestas soluciones a los problemas detectados, para brindar cada día un mejor servicio que ofrece la compañía Tieco Sociedad Anónima Cerrada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ¿Cómo es la relación entre la organización y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ¿Cómo es la relación entre el control y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?



1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Este estudio ayuda a comprender la gestión de calidad y la productividad en Tieceo Sociedad Anónima Cerrada. Se puede utilizar para consultar otras investigaciones y compararlas o analizarlas. Además, aporta algo nuevo a la literatura, ya que demuestra la gran importancia que tienen las empresas de accesorios para automóviles para la gestión de calidad y el rendimiento laboral.

1.3.2. Justificación práctica

En el escenario práctico, proporcionará instrumentos para encontrar soluciones a los problemas de la administración de calidad en la compañía Tieceo. De esta forma, identificaremos las restricciones presentes y que afectan la productividad de sus empleados. Esto tiene como objetivo contribuir a solucionar estos resolver problemas e incrementar los criterios de calidad de la compañía. De este modo, los clientes disfrutarán de la excelencia de los servicios ofrecidos.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde un enfoque metodológico, el propósito ha adherido a todos los procedimientos del enfoque experimental. Esto nos ha facilitado la elaboración de un diseño adecuado para la modificación de las encuestas, basándonos en la bibliografía para la recogida de información acerca en el trabajo. Esto ha proporcionado firmeza a nuestra investigación de estudio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

2.2. Objetivos específicos

- Analice cómo la planificación se relaciona con la productividad laboral en Tieco, una corporación cerrada en Juliaca, en 2024.
- Vea cómo la organización se relaciona con la productividad laboral en Tieco, una corporación cerrada en Juliaca, en 2024.
- Descubra cómo la administración afecta la productividad laboral en Tieco, una corporación cerrada en Juliaca, en 2024.
- Determine cómo el control se relaciona con la productividad laboral en Tieco, una corporación cerrada en Juliaca, en 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes a nivel internacional*

Zurita (2021) El principal cometido del estudio radicó en evaluar las razones que afectan el rendimiento laboral del personal de la estación sanitaria en Guayaquil. Se empleó un método cuantitativo. El grupo de estudio contó con 21 especialistas y 11 trabajadores administrativos y colaboradores operativos, todos de forma espontánea. El recurso utilizado fue un cuestionario. Por lo tanto, basándose en los hallazgos logrados, se desarrolló una propuesta que incluye pautas esenciales para optimizar el rendimiento de las labores en la unidad médica donde se ejecuto la investigación. Los resultados de este estudio podrían ser adecuados para otros centros de cuidado parecidos que aspiren a optimizar su crecimiento.

La investigación tenía como meta comprender la perspectiva de los beneficiarios sobre la gestión de calidad en salud. Se ejecuto un análisis cuantitativo descriptivo en una muestra de 3185 sujetos clínicos durante el lapso de tiempo establecido. El método aplicado implicó la revisión de documentos y bases de datos, y la herramienta utilizada fue una encuesta para medir el bienestar de los pacientes respecto a la calidad del hospital en cuestión. Las conclusiones mostraron que la mayor parte de los participantes consideraron los recursos como satisfactorios, sobresaliendo el análisis clínico con un 83,1%, después el



servicio de enfermería con un 79,5%, el servicio médico con un 77,7% y por final el servicio de reservas con un 74%. Finalmente, los usuarios califican favorablemente el servicio obtenido.

Aguirre (2018) El objetivo era medir la satisfacción de los usuarios de gran magnitud en relación a la calidad del agua para uso doméstico en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de sugerir un plan de mejora. El método empleado fue un estudio de correlación causal y descriptivo. Se presenta un informe exhaustivo con un total de 1184 personas y una elección de 295 empresas. La regresión mostrada, todos los coeficientes presentaron un valor relevante del 1%. Adicionalmente, se demostró una gran habilidad para adaptarse del modelo, con un coeficiente de determinación muy cercano al valor máximo ($R^2 = 0.99$) y un test F significativo con un p-valor próximo a cero. Esto señala que el modelo tiene importancia a nivel mundial con un grado de confianza del 99. Se ha determinado que la distribución de agua para consumo tiene la habilidad de analizar y detectar posibles oportunidades de mejora a poner en práctica en la organización, el objetivo de subir el índice de satisfacción de los compradores de gran magnitud.

En la investigación se ejecutó por Maggi (2018), valoró la calidad del cuidado médico en correlación con la satisfacción de los pacientes en las prestaciones de urgencias pediátricas del Hospital General de Milagro. La meta consistió en medir la satisfacción del consumidor respecto a la asistencia y calidad prestada en el centro sanitario citado. El estudio utilizó un método deductivo y su orientación fue cuantitativa, de naturaleza analítica transversal. La escala SERVQUAL fue utilizada, la cual incluye 21 preguntas de anticipaciones y 21 de percepción. El grupo de participantes abarcó a 357 niños, pertenecientes a una población total de 4950. Los hallazgos indicaron que, en el aspecto de la capacidad de contacto, los usuarios expresaron descontento al evidenciar una variación de



0.1574 entre lo que esperaba y lo que realmente se vive. En cuanto a la fiabilidad, los usuarios no quedaron satisfechos. La diferencia fue de 0,5674. En cuanto a la rapidez de respuesta, los comentarios fueron dispares, con una puntuación de -0,162. Tanto las expectativas como las sensaciones reales de los usuarios resultaron ser bajas, lo que arrastró las puntuaciones.

Lara (2017) El objetivo primordial del presente estudio consistió en examinar cómo influye la gestión estratégica en los pescadores del estado de Manta-Manabí-Ecuador. La metodología empleada se fundamentó en un estudio descriptivo, sin manipulación experimental, desarrollado con un universo de 1000 propietarios de embarcaciones pesqueras. Se seleccionó una muestra conformada por 325 de estos participantes. Se aplicó el formulario como medio para recolectar información. Las conclusiones del análisis de hipótesis, empleando la estimación del coeficiente de correlación de Spearman, evidenciaron una relación favorable extraordinariamente fuerte, alcanzando un nivel casi perfecto de 0,987. Se ha establecido que la efectividad de las tareas de pesca artesanal depende significativamente de la gestión realizada por el propietario de la embarcación.

Navarrete & Guerrero (2017) El propósito de su trabajo de investigación fue en examinar cómo repercute el modelo de gestión del personal en la productividad del ámbito empresarial Arthroscare S.A. El enfoque metodológico se fundamentó en un análisis cuantitativo descriptivo, y la herramienta empleada fue el cuestionario. El universo de estudio estuvo integrado por 42 trabajadores, distribuidos en 7 empleados administrativo y 35 operarios. Los resultados evidenciaron que el 47% considera que el enfoque hacia la mejora de la productividad laboral no es el adecuado, mientras que el 41% evidencia que la administración de los procedimientos de auditoría interna establecidos en la organización no resulta lo suficientemente efectivos. A partir de la información obtenida, se estableció que



la organización no ha brindado la atención apropiada a los aspectos fundamentales en la calidad del rendimiento.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Pérez (2017) Este estudio se propuso explorar cómo la administración escolar se conecta con la motivación docente en la escuela pública Santiago Antúnez de Mayolo en Carabayllo, 2017. Utilizaron un enfoque descriptivo y correlacional, basado en números. ¿El grupo? Cada uno de los 100 docentes de la escuela, sin excluir a nadie. Para observar cómo funcionan las cosas en la administración, utilizaron una encuesta estructurada basada en la herramienta de Acuña Chávez ($\alpha = 0.95$). En cuanto a la motivación, se apoyaron en otra encuesta. Esta se extrajo del cuestionario de Obdulio Ruiz Palacios para la motivación docente. Todo se examinó en SPSS (mucho procesamiento de datos allí). Al final, los hallazgos mostraron una relación bastante fuerte entre cómo se gestionaba la escuela y cuán motivados se sentían los docentes durante el 2017. Esta conexión se confirma mediante la prueba de correlación (p - valor = .000 < .05).

Torres (2022) Se relaciona con el desempeño laboral de las personas en la Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas. Utilizaron una configuración básica, no experimental. Tomaron una instantánea y simplemente describieron lo que encontraron. Consultaron a 113 personas. Casi la mitad (47%) consideró que la gestión era solo un promedio. Alrededor del 40% dijo que el desempeño laboral era regular. Esperaban más, pero los resultados fueron dispares. Posteriormente, explicaron los hallazgos al equipo. Se estableció una correlación relevante entre la administración y el desempeño laboral del personal del centro educativo particular, el análisis reveló una asociación sumamente elevada entre los factores estudiados (coeficiente de Spearman de 0,973), señalando un



vínculo positivo y claro, sustentado por un p-valor de 0,000, que evidencia una certeza estadística muy alta.

Trejo (2021) Su propósito consistía en identificar la conexión entre la gestión de calidad y el rendimiento laboral de los colaboradores del hospital San Bartolomé Herrera durante el 2020. El equipo investigó a los 70 trabajadores del hospital usando cuestionarios. Descubrieron una conexión moderadamente fuerte (0.63 en escala estadística) entre los factores analizados, con una certeza superior al 99.9% ($p < 0.001$). Esto confirma que, efectivamente, Estas variables presentan una correlación directa significativa en el día a día hospitalario.

Cahuana (2019) El propósito consistía en analizar el impacto de la satisfacción de los clientes en la reputación y la ubicación que ocupa la empresa en el mercado. Para responder esto, realizamos un estudio práctico: encuestamos a clientes reales en un momento específico, analizando datos concretos para descubrir patrones de causa y efecto. El universo estuvo conformado por 420 clientes, de los cuales se eligió una muestra de 201. Se ejecuto un formulario de preguntas estructurado para conocer las opiniones de los participantes. Los hallazgos mostraron una certeza estadística muy alta (nivel de significancia de 0.00), y se descubrió que la satisfacción de los clientes explica el 88.9% de los cambios en el posicionamiento de la empresa. En síntesis, cuando los clientes se sienten satisfechos, esto impacta de manera notable y positiva en cómo la marca es percibida y valorada en el mercado.

Flores (2019) El objetivo era observar cómo la gestión de calidad afecta el éxito de los proyectos de infraestructura eléctrica. El equipo utilizó un estudio cuantitativo que explica los problemas, con un enfoque no experimental. Analizaron empresas de ingeniería, logística y servicios eléctricos. Los resultados mostraron una fuerte relación entre los



aspectos estudiados. El Rho de Spearman se situó en 0,724. Un valor bastante alto y positivo. La confianza estadística fue muy alta (nivel de significancia de 0.02, por debajo del límite aceptado de 0.05), lo que nos permite afirmar con certeza nuestros hallazgos. La conclusión es clara: cuando se garantiza la calidad en los procesos, esto impacta de manera notable en el buen término de los proyectos de red eléctrica.

Ocampos & Valencia (2017) Se planteo como objetivo, determinar la conexión entre las variables señaladas en dicha estructura. Para ejecutar este estudio, se eligió un método de trabajo basado en números y estadísticas, con el propósito de caracterizar la situación actual y analizar cómo se relacionan entre sí los elementos investigados. Se contó con 87 participantes, estableciendo un tamaño de muestra de 39 individuos, aplicando la técnica de cuestionario. Los hallazgos evidenciaron que el coeficiente de correlación adquirida durante el estudio fue de ($R=+0,558$). Se estableció una relación directa de nivel moderado entre las variables analizadas, considerando la perspectiva del personal administrativo.

Rioja (2019) Este estudio buscó vínculos entre variables en la industria farmacéutica. Los investigadores utilizaron un enfoque no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo. Querían observar cómo los principales factores configuran el sector farmacéutico. Con enfoque prioritario en la atención centrada en el paciente. Se eligió un enfoque de trabajo que permitiera observar y analizar la realidad sin alterar el funcionamiento cotidiano de las farmacias participantes. El estudio se desarrolló en colaboración con 10 establecimientos farmacéuticos que mostraron interés en contribuir al conocimiento del área. El equipo utilizó el coeficiente Rho de Spearman para determinar cómo la calidad de la gestión se relaciona con los beneficios que las pymes farmacéuticas realmente perciben. Los resultados revelaron un valor de $p = 0.011$, por debajo del parámetro de confianza de $\alpha = 0.05$, evidenciando una conexión significativa y confiable. Se determinó



que un gran número de farmacias han desarrollado entornos seguros y confiables, brindan servicios que llegan efectivamente a la comunidad, cultivan una comunicación empática y cercana, y demuestran una profunda sensibilidad hacia las necesidades reales de las personas que atienden.

El objetivo primordial busca comprender cómo se relaciona la forma en que se administra un centro educativo con el nivel de motivación que experimentan sus docentes, trabajando específicamente con una escuela de San Juan de Lurigancho durante el desafiante año 2020. La investigación se enfocó en descubrir conexiones entre estos aspectos fundamentales, utilizando un método de trabajo que permitiera observar y analizar la realidad educativa sin intervenir en el funcionamiento regular del centro. La comunidad educativa participante estuvo conformada por 60 maestros y maestras, de los cuales 52 educadores generosamente compartieron sus experiencias y perspectivas. Para conocer en profundidad cómo se desarrolla la administración en la institución, se aplicó un formulario de consulta especialmente diseñado por el investigador, el cual demostró una alta confiabilidad según el análisis de Cronbach, lo que garantiza que las respuestas obtenidas reflejan de manera consistente y fidedigna la realidad vivida por los educadores. Para comprender en profundidad el nivel de motivación de los educadores, se usó un formulario de consulta que permitió a los educadores expresar sus sentimientos y percepciones sobre su experiencia laboral. El análisis de estas valiosas respuestas se realizó mediante el programa estadístico SPSS, una herramienta que ayudó a procesar cuidadosamente toda la información compartida por los maestros. Los hallazgos obtenidos tras el análisis revelan una conexión importante y relevante con respecto a los sistemas de administración organizacional empleados y el nivel de inspiración que sienten los docentes. Esta relación se confirma de manera sólida a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman (0,476) y con un



nivel de confianza estadística muy alto ($p = 0,000$), lo que nos permite aseverar con certeza la presencia de este vínculo fundamental.

3.1.3. Antecedentes a nivel regional

Arpasi, (2020) Este estudio buscó entender cómo funciona la motivación de las personas en su trabajo, siguiendo las ideas del psicólogo Herzberg, quien identificó qué factores realmente impulsan a los empleados. Para lograrlo, se observó y analizó la situación actual de 48 trabajadores, invitándolos a compartir sus experiencias a través de un cuestionario diseñado especialmente para conocer sus sentimientos sobre su trabajo. Los hallazgos fueron reveladores: se descubrió que todos los participantes (100%) sienten que les falta asumir mayor responsabilidad en sus tareas, lo cual afecta su motivación personal. Además, más de la mitad de los trabajadores (56.3%) expresaron que no se sienten suficientemente reconocidos por su esfuerzo y dedicación. Respecto al crecimiento profesional y la satisfacción laboral, el 54.2% muestra un nivel medio y alto. En cuanto a la motivación extrínseca relacionada con la supervisión, todos afirmaron que su motivación se mantuvo baja. El salario no mejoró mucho, ya que el 64,5 % mostró poca motivación. En cuanto al personal, el 58,4 % también se sintió bastante desmotivado. Solo el ambiente laboral les brindó algo de esperanza. En este caso, el 54,3 % se sintió dentro del promedio y el 43,9 % se sintió bastante seguro en sus puestos.

Lupaca, (2018) El objetivo consistía en comprender cómo se relaciona la forma en que se administra una escuela con el nivel de motivación que sienten los maestros en su trabajo diario. Para lograrlo, se trabajó de manera colaborativa con 50 docentes de la Institución Educativa Primaria N -° 70315, una escuela pública que abrió sus puertas para contribuir al conocimiento educativo. Los educadores respondieron dos cuestionarios: uno sobre cómo perciben la administración de su escuela y otro sobre qué los motiva en su labor



como maestros. Estos instrumentos fueron cuidadosamente validados por expertos y mediante análisis estadísticos confiables. La investigación permitió analizar cómo se organiza y coordina todo lo necesario para que la escuela funcione bien y cumpla sus metas educativas, así como entender qué impulsa a los docentes a dar lo mejor de sí en su vocación de enseñar y formar a los niños. Los hallazgos indican que el 24% de los profesores indican un nivel de administración bastante bajo, el 72% es insuficiente y el 4% es regular; lo que sugiere que los maestros consideran que la administración no es apropiada en la institución educativa. En el ámbito del impulso laboral, el 74.7% de los profesores se encuentran en la fase inicial; el 25.3% se encuentra en proceso y el 0% llega a la meta establecida, un escenario crítico que impacta el servicio educativo en el Centro Educativa Primaria N -° 70315 de Ilave. Los hallazgos manifestaron que existe una conexión importante y real entre la forma en que se administra la escuela y el nivel de motivación que sienten los maestros. Esta relación se confirmó con una confianza estadística muy alta ($p < 0,01$), lo que significa que podemos estar seguros de que esta conexión no es casualidad. El análisis mostró un coeficiente de correlación $r = 0.342$ conforme a la prueba Tau-b de Kendall, indicando que cuando mejora la gestión escolar, del mismo modo muestra un incremento progresivo de la motivación de los docentes, para un grado de confianza del 99%. Para concluir, la implementación de una gestión más eficiente permitirá un aumento en el incentivo laboral. Incluyendo acciones orientadas a optimizar la administración y el estímulo al trabajo en la Institución Educativa Primaria N-° 70315 de Ilave.

Laura (2019) Para alcanzar el objetivo, los investigadores realizaron un estudio correlacional simple con un diseño observacional transversal. Trabajaron con un grupo de 47 empleados del Centro de Salud "Guadalupe" en Puno, provincia de San Román y distrito de Juliaca, que se encontraba en aislamiento debido a la COVID-19. Para conocer las experiencias de los trabajadores, se utilizaron dos formularios de consulta: uno para entender



qué los motiva en su trabajo y otro para conocer cómo perciben su propio rendimiento laboral. Los resultados fueron muy claros: con una confianza estadística muy alta ($p = 0,003$, muy por debajo del límite aceptado de $0,05$), se confirmó que existe una conexión directa entre el estímulo laboral y el rendimiento profesional en el centro de salud que estuvo en aislamiento durante la crisis del coronavirus en julio de 2021. Esto significa que cuando los trabajadores de la salud se sienten más motivados, también tienden a rendir mejor en sus labores.

Choquehuanca (2022) Para alcanzar el objetivo, el equipo realizó un estudio correlacional básico con un diseño de instantáneas. Incluyó a 47 trabajadores del Centro de Salud "Guadalupe" de Juliaca, todos ellos en aislamiento debido a la COVID-19. Como herramientas, utilizaron el Cuestionario de Motivación Laboral y el Cuestionario de Percepción del Desempeño. Los resultados ($p=0,003 < 0,05$) mostraron una clara relación entre la motivación del personal y su percepción de su propio desempeño laboral durante el aislamiento (julio 2021).

Ortega (2021) El propósito del estudio consistió en comprender si existe una conexión entre la calidad de los procesos administrativos y el rendimiento del empleado de la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en Puno, durante el desafiante año 2020. Se utilizaron cuestionarios como recursos de acopio de datos, lo que facilitó la comprensión de las posturas y consideraciones de todo el equipo; Para asegurar que los cuestionarios fueran confiables y midieran correctamente lo que se pretendía, se pidió el criterio de los expertos en la materia y se realizaron análisis estadísticos rigurosos. Los resultados fueron muy satisfactorios: el formulario sobre gestión de calidad obtuvo una confiabilidad excelente de 0.899 (en una escala donde 1.0 es perfecto), y el cuestionario sobre desempeño laboral alcanzó una confiabilidad muy buena de 0.842, lo que señala una implementación de solidez



interna. Los hallazgos indicaron que la administración de la calidad conserva una correlación significativamente positiva con el rendimiento laboral, con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000).

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Gestión de calidad*

De acuerdo con Gryna et al. (2007), La dirección de la calidad se refiere al procedimiento de comprender y supervisar las tareas fundamentales para alcanzar el objetivo establecidos por los clientes de una entidad. El enfoque más efectivo para aplicar la concepción de dirección de calidad es fusionarlo con el concepto de gestión económica. Una indicación de la administración de calidad es la eficiencia profesional. Al incrementar la calidad al detectar y erradicar los 16 elementos de las fallas, y al analizar los resultados, se obtiene un resultado más ventajoso gracias al mismo empeño de los trabajadores.

James (1997) argumenta que la dirección de calidad es una estrategia promovida por la gerencia de una compañía, generando un proceso que demuestra su dedicación al desarrollo y la supervivencia de la organización. Esto conlleva un esfuerzo centrado en la optimización continua de la calidad tanto en el entorno laboral como en la corporación en su totalidad, con la meta de proporcionar un valor añadido a sus usuarios finales, disponer de una dirección corporativa y una estrategia establecida.

López (2005) sostiene que el ambiente de negocios es cambiante y extremadamente competitivo, por lo que la administración de la Calidad se está posicionando como un beneficio estratégico vital en el persistente combate de las empresas por atraer y conservar a sus consumidores.

García (2016) Indicó que la administración de la calidad puede entenderse desde diversas perspectivas; la mayoría de las personas generan ideas observando, analizando las



cosas con atención y simplemente viviendo diferentes situaciones. Este trabajo proviene de la gestión de calidad y prueba diversas maneras de hacer las cosas. Estos métodos son relevantes para cualquier grupo o empresa, independientemente de su sector. Ayudan a generar ideas y a obtener una ventaja competitiva (lo que a menudo se traduce en mayores ingresos). Cuando se habla de calidad, se hace referencia a las características específicas que un producto o servicio debe cumplir para que los usuarios se sientan satisfechos con él. La Calidad implica cumplir con los rasgos y características definidas durante el desarrollo del producto, las cuales deben ajustarse a lo que los compradores o usuarios han determinado. La competencia requerirá que todo se logre en tiempo récord y con gastos reducidos al máximo.

Juran & Gryna (1995) Los expertos explicaron que la calidad alude a todas las cualidades especiales que hacen que un producto o servicio realmente funcione para las personas que lo necesitan. Cuando algo tiene calidad, no solo cumple con lo que esperamos, sino que crea un lazo de credibilidad entre el cliente y la empresa que lo ofrece.

Jabaloyes, y colaboradores (2020) señalaron que nos encontramos en un mundo totalmente globalizado y altamente competitivo, si quiere que su negocio perdure, debe aumentar el valor de su producto o servicio. La excelencia absoluta y la satisfacción del cliente son ideas omnipresentes en los negocios, sin importar si gestiona toda la empresa o solo una parte. Se utilizan diversas maneras de mantener a los clientes satisfechos. Sin embargo, si realmente desea obtener mayores ganancias y un funcionamiento fluido, la gestión basada en procesos es la forma más común de hacerlo.

Simons (1994) sugirió que la administración de la calidad produce expresiones de habilidad profesional mediante una relación dinámica entre la creatividad y la predictibilidad, logrando los propósitos establecidos por la empresa. En relación a lo mencionado, afirmamos que cualquier producto o servicio no solo debe ser desarrollado para



cubrir una demanda, sino también para satisfacer los estándares de calidad que el cliente prevé. Es crucial la administración de la calidad, pues garantiza que los procesos que producen el producto o servicio posean una calidad apropiada. Para gestionar las aguas residuales, resulta imprescindible que los procedimientos de implementación del servicio sean de excelente calidad. Esto no solo implica satisfacer al cliente, sino además proteger la salud de los futuros usuarios de aguas tratadas, además de prevenir catástrofes que perjudiquen el medio ambiente.

3.2.1.1. Planificación

De acuerdo con González (2020), la planificación conlleva la adopción de decisiones que la compañía requiere tomar con antelación: qué ejecutar, cuándo, cómo y quién lo realizará. Es crucial organizar para evitar que las diversas circunstancias sean desaprovechadas por la suerte o el azar, algo que simplemente no puede suceder en un mundo donde la competencia es tan intensa como el que vivimos hoy. Lago (2013) enfatizó que, en la situación actual, el constante cambio en políticas, económicas y sociales, entre otros, impacta a varias naciones.

A las empresas y poblaciones a nivel mundial, sin importar su organización y magnitud, tanto del sector público como privado; es imperativo destacar la planificación estratégica como herramienta fundamental de permanencia para las organizaciones y especialmente para las MYPES cuyos ingresos se valoran en determinados países, además del beneficio que estas aportan específicamente a los familiares que las integran. Igualmente, como el progreso que contribuyen en el país y sus comunidades.

3.2.1.2. Organización

Como argumentan Gallardos y sus colegas (2015), Nos constituimos como individuos y colectivos dentro y entre organizaciones. Al igual que nosotros, estas entidades



cuentan con un ciclo vital. Nos encontramos en ellas y nuestra existencia está relacionada con ellas. Por ende, es esencial comprender su conducta para comprenderlas y mejorarlas.

Según Scott (2005), Las instituciones son grupos de personas organizadas de manera especial, porque funcionan como herramientas poderosas para alcanzar metas específicas que se han propuesto. Puede considerarse que simbolizan uno de los avances más significativos generados por el ser humano en su trayectoria evolutiva. Al considerar sus necesidades específicas y delimitadas, las personas que integran y construyen instituciones pueden realizar un análisis racional de recursos y objetivos, ofreciendo orientaciones para la toma de decisiones: quién debe ser contratado, cómo opera, cómo distribuir y organizar las tareas de los empleados, entre otros aspectos.

De acuerdo con Brume (2019), hay tres categorías de organigramas: El Organigrama Horizontal se refiere a aquel donde se eliminan la mayor parte de las escalas de dirección intermedia y sus deberes, facilitando así que la dirección superior mantenga una comunicación directa con los trabajadores de primer nivel. El Organigrama Mixto se refiere a aquel en el que el organigrama vertical se combina en ciertas escalas y el organigrama vertical en otros. El Organigrama Vertical es aquel donde los jefes principales de la empresa aparecen en la parte de arriba, y toda la estructura se organiza de arriba hacia abajo, colocando las unidades en distintos niveles que simbolizan su rango.

3.2.1.3. Dirección

Conforme a Antikainen, & Lönnqvist, (2006), Los encargados de decidir y dirigir las organizaciones necesitan comprender qué motiva al trabajador a participar, a crecer con pasión y compromiso en la empresa, con el objetivo de satisfacer su anhelo, intereses y expectativas personales. Además, se requiere unirse con otros individuos que comparten deseos, intereses y expectativas personales, con el objetivo de crear equipos que alcancen los objetivos de la compañía.



Pautt, (2011) añadió que tanto el liderazgo como la dirección son complementarios en una organización, por lo que son esenciales. El liderazgo es fundamental para orientar al personal hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales con verdadero entusiasmo y dedicación, motivada e independiente, y para administrar el sistema mediante la planificación estratégica, la inspección y la empresa, entre otros componentes.

Choo (2007) afirma que contar con un liderazgo que realmente funciona se convierte en la fortaleza más importante que pueden tener tanto las organizaciones públicas como las entidades privadas en casi cualquier lugar del mundo.

3.2.1.4. Control

Pereira (2019) puso de relieve que el control se define como una medida definida o implementada por parte del equipo directivo con el propósito de asegurar la mejora, productividad, efectividad y ahorro en el uso de los recursos de la entidad.

De acuerdo con la hipótesis propuesta por Bohórquez (2011), el monitoreo se fundamenta en el objetivo de encontrar coherencia y predictibilidad en el desempeño de los individuos que aseguran el cumplimiento de los propósitos de la corporación. En este contexto, la supervisión se transforma en un recurso efectivo para preservar la contundencia de la acción personal en consonancia con las perspectivas del equipo de dirección. El monitoreo comprende la verificación, la supervisión y las entidades burocráticas, la normalización, la distribución del trabajo, y en términos generales instrumentos orientados a la toma de resoluciones.

3.2.2. Productividad laboral

Chiavenato (2007) argumenta que la productividad en el trabajo es un fenómeno circunstancial, varía de un empleado a otro y está relacionada con una variedad de factores determinantes que influye en ella. El valor de las gratificaciones no es homogéneo para todos



los empleados; no obstante, establecen la magnitud del esfuerzo que el empleado está preparado para poner en práctica. Es una correlación ideal entre el costo y el beneficio. Además, la dedicación de cada trabajador muestra las capacidades y competencias que tiene. La apreciación de la productividad es una costumbre habitual en nuestras vidas y en el entorno de los negocios. Las estrategias para evaluar la productividad en el ambiente laboral no son innovadoras. Desde el momento en que un individuo empleó a otro, se evaluó la eficiencia de este de acuerdo con la correlación n entre el costo y el beneficio.

De acuerdo con Robbins & Jorge (2009), una empresa logra la eficiencia en el trabajo cuando cumple con las metas planteadas a través de la mejora continua de procesos mediante la administración de calidad. Esto implica la disminución de costos y la aceleración de los procesos. La efectividad en el ambiente laboral puede evaluarse de diversas formas. No obstante, el método más efectivo implica calcular los ingresos por empleado. Esto se enfoca en valorar los logros que cada empleado puede generar.

De acuerdo con Silíceo (2003), el empleado es un factor crucial en la productividad. Para conseguirlo, debe tener valores individuales, colectivos y organizativos. En resumen, debe mantener la fidelidad hacia la compañía, lo que le facilitará involucrarse con los propósitos y metas de la entidad.

Botello (2015) propone que el rendimiento laboral podría colaborar a reducir, los escasos a en una nación, siempre y cuando se asuma que los incrementos en la productividad estén directamente asociados con el aumento de los salarios.

3.2.2.1. Competencias laborales

Desde la perspectiva de Ortiz & Cortés (2019), las habilidades profesionales nacen de las relaciones entre los empleados con el objetivo de cumplir sus tareas asignadas. Estas



se otorgan según las funciones que realizan en su ambiente de trabajo. Su desempeño se enfoca en el desarrollo de capacidades académicas y sociales.

Chaparro (2006) señaló que las entidades pueden aplicar un sistema de administración por habilidades, centrado en las capacidades singulares de sus trabajadores o en las habilidades globales de la actividad empresarial. Además, tienen la capacidad de dar vida a un plan de crecimiento humano que promueva el incremento del rendimiento, eficacia, capacidad competitiva y la excelencia del producto o servicio que las empresas brindan.

3.2.2.2. Compromiso laboral

Peralta (2007) destacó que la dedicación laboral resalta la posición a largo plazo, proporcionando amplias posibilidades de crecimiento profesional y elevados grados de protección en los empleados. Por otro lado, las fluctuaciones en las organizaciones evidencian la relevancia de poner énfasis en las experiencias y responsabilidades de los trabajadores, además de los mensajes que este principio obtiene en la vida cotidiana.

De acuerdo con lo expuesto por Colquitt, et al. (2000), el compromiso laboral, fundamentado en aspectos personales como el carácter, la actitud, los resultados de la enseñanza y las habilidades mentales, sumado a factores situaciones como el entorno de trabajo, tiene un efecto en el empleado y determina su efectividad laboral.

3.2.2.3. Satisfacción laboral

Louffat, y Jauregui (2019) dijeron que la satisfacción laboral se refiere básicamente a cómo se siente una persona en su lugar de trabajo. Por ejemplo, si se siente valorada o no, o si las cosas parecen justas. Se trata de cómo el lugar de trabajo se ajusta o no a lo que cada persona desea y en lo que cree.



Sánchez y su equipo (2017) postuló que la satisfacción laboral del empleado, en relación a sus competencias y ambiente de trabajo, representa un elemento crucial para la gestión empresarial. Múltiples estudios han evidenciado cuando un colaborador elige quedarse y dar lo mejor hacia su institución, su productividad y tasa de absentismo, sus logros o su cambio de empleo mantienen una relación significativa con el contentamiento laboral.

3.3. Marco conceptual

Calidad Total: La excelencia integral hace alusión a la adquisición de un producto que sea asequible, útil y gratificante para el usuario, entendiéndola como la calidad que corresponde a su conformidad. Además, brinda una relevancia considerable al estudio sistemático de los orígenes de las dificultades en los procedimientos productivos. (Ishikawa, 1997).

Clima Laboral: El entorno de trabajo es un elemento esencial para el triunfo de una entidad, y está sujeto a una serie de factores. Desde las regulaciones internas, la ergonomía del ambiente de trabajo, el equipo, las posturas del equipo, los jefes, los sueldos, hasta la satisfacción de cada empleado con su papel (Triginé, & Gan, 2012).

Competencias Laborales: Las habilidades profesionales son rasgos particulares de nuestro carácter que se convierten en conductas que conducen a un rendimiento exitoso. Según la personalidad, se pueden prever determinados comportamientos; no obstante, esto no significa anticipar el desempeño personal. El desempeño riguroso hace referencia a conductas en el entorno de trabajo, como la dedicación hacia el cliente, el liderazgo, la independencia, la iniciativa, entre otras. De acuerdo con Alles (2009).

Competitividad: La capacidad competitiva hace alusión a la destreza de una nación para crear bienes y prestaciones en condiciones de mercado abierto y equitativo, con la



capacidad de superar exitosamente los retos de los mercados globales, preservando y elevando simultáneamente el ingreso real de sus habitantes (Ivancevich et al., 1997).

Control: El monitoreo se refiere a un conjunto de acciones puestas en marcha con el designio de que las tareas diarias empresariales se realicen de acuerdo a lo previsto previamente. Controla las potenciales distorsiones en los sistemas a través de procesos que facilitan la cuantificación y rectificación de tales deformaciones en un período y ubicación determinados (Gutiérrez, 2006).

Cultura organizacional: Los colaboradores de la entidad influye en la cultura de la misma. Si esa cultura tiene conductas adecuadas, valores y motivación, el rendimiento laboral se elevará. Esto ocurre porque el compromiso en el trabajo no se verá limitado por un entorno de trabajo ideal (Gibson et al., 2009).

Dirección: La gestión implica la puesta en práctica del liderazgo a través de un dialogo efectiva, estimulo constante, supervisión y define estrategias para obtener las metas propuestas, con el objetivo de conseguir el objetivo de la entidad (Luna, 2015).

Gestión de calidad: La gestión de calidad se reduce a cómo el director de la empresa organiza las cosas. Define estándares de calidad, establece los objetivos, establece los pasos a seguir, indica cómo se ve el éxito y hace promesas relacionadas con ello. Todo esto es importante, pero acertar depende realmente de lo que el equipo aporte. No se puede pasar por alto su papel si se quiere que los objetivos de calidad tengan algún significado. (Aldana et al, 2011).

Gestión Laboral: La gestión de personal se centra en sacar el máximo provecho de las personas en el trabajo para que las organizaciones puedan lograr el mejor rendimiento ahora y también en el futuro. ¿El objetivo? Ayudar a todos a trabajar mejor para que todo el grupo tenga éxito, ya sea que esto lleve meses o años. (Jiménez, 2013).



Liderazgo: Liderazgo significa que algunas personas saben cómo guiar a las personas y moldear el funcionamiento de las cosas. El liderazgo constructivo es fundamental en este caso. Un buen líder marca una diferencia real en cómo se sienten los trabajadores y ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos. (Evans & Lindsay, 2008).

Organización: Es el proceso para definir la organización fundamental para la estructura racional del capital de la entidad. Se lleva a cabo mediante la designación de niveles, la coordinación, la relación y la vinculación de labores orientadas a maximizar del grupo humano. (Blandez, 2014).

Planificación: La coordinación define el rumbo que tomará la empresa, y los resultados esperados se logran a través del estudio del ambiente y el desarrollo de tácticas con la finalidad de disminuir los peligros y cumplir con la misión y visión de la organización con mayores posibilidades de triunfo. Según Münch (2010, 2010).

Proceso Administrativo: El procedimiento de administración incluye las actividades relacionadas con la planificación, coordinación, liderazgo y supervisión integral de actividades que abarcan vínculos humanos y plazos. (Koontz et al., 2012).

Productividad: La capacidad productiva se define como la conexión entre los objetivos de la cooperación y los recursos requeridos. En conclusión, a medida que la correlación entre la producción y los elementos se intensifique, la productividad se incrementará y se producirá de manera más eficiente con los mismos elementos (Belcher, 1991).

Satisfacción Laboral: Se alcanza la satisfacción en el trabajo si se hace un esfuerzo genuino para alcanzarla. En resumen, la entidad no nos debe nada, ni debe tolerar a empleados que no contribuyan con nada. Así pues, la satisfacción en el trabajo representa el insumo de cada empleado para lograr el agrado y la realización (González et al, 2015).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

- La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

4.2. Hipótesis específicas

- La planificación se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024
- La organización se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024
- La dirección se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024
- El control se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

4.3. Variables

4.3.1. Variable gestión de la calidad:

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control



4.3.2. Variable productividad laboral:

Dimensiones:

- Competencias laborales
- Compromiso laboral
- Satisfacción laboral

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: gestión de la calidad Gryna et al. (2007).	1.1.Planificación	1.1.1. Respiración	5 totalmente
		1.1.2. Alimentación	satisfecho
		1.1.3. Descanso	4 muy
		1.1.4. Sexo	satisfecho
	1.2.Organización	1.2.1. Física	3 neutral
		1.2.2. Empleo	2 poco
		1.2.3. Recurso	satisfecho
		1.2.4. Moral	1 nada
	1.3.Dirección	1.3.1. Moralidad	satisfecho
		1.3.2. Falta de prejuicios	
		1.3.3. Resolución de problemas	
	1.4.Control	1.4.1. Política de evaluación	
		1.4.2. Control	
	Productividad laboral Chiavenato (2007)	2.1.Competencias laborales	2.1.1. Calidad de servicio
2.1.2. Destreza operacional			
2.2.Compromiso laboral		2.2.1. Motivación	
		2.2.2. Productividad	
2.3.Satisfacción laboral		2.3.1. Condiciones	
		2.3.2. Beneficios	



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Se desarrolló bajo el método cuantitativo ya que de acuerdo con Carrasco (2018) precisa que se “Se dedica principalmente a calibrar las variables que componen el estudio”.

5.2. Métodos de la investigación

Se realizó a través del proceso deductivo, situado en el paradigma cuantitativo, ya que, según el autor Hernández, según Hernández (2019) señala que "Este se fundamenta en fenómenos perceptibles, resaltando la relación entre la variable y los métodos de evaluación y sus procesos, metas a través de la medición numérica.

5.3. Tipo de la investigación

Es de carácter aplicado; de conformidad con el autor Pino (2018) “Experimentar la creación de saberes que se puedan aplicar de inmediato para solucionar dilemas sociales o económicos. Se fundamenta en hallazgos tecnológicos fundamentados en estudios esenciales sobre cómo la teoría y los productos se entrelazan”.

5.4. Nivel de investigación

La disciplina seleccionada fue la correlación descriptiva. Explica las manifestaciones clínicas o sociales en un contexto geográfico y temporal concreto, las líneas fundamentales



son de carácter de tiempo y lugar, ya que los acontecimientos o situaciones encontradas en el nivel exploratorio se presentan en este ámbito (Huarectal, 2017).

La visión es correlacional, su objetivo no es solo entender, interpretar, entender la situación, sino también, reunir las interacciones que constituyen el entorno social (Carrasco, 2015).

5.5. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, Hernández (2019) “La revisión y la evaluación de fenómenos y variables se ejecutan de forma natural, con el propósito de examinarlas y analizarlas” (p. 174)

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Llegan a ser un “conjunto” de integrantes llamado dispositivos de evaluación, igualmente es conocido también como universo, donde encontramos eventos que se desean conocer, llegando a ser este modo, los que hacen referencia a unidades naturales que corresponden a un ámbito espacial, donde se ejecuta el estudio (Silvestre y Huamán, 2017)

Para este estudio se trabajó con 115 trabajadores de la empresa Tieceo S.A.C. situada en la ciudad de Juliaca.

5.6.2. Muestra

La muestra fue aleatoria, la fórmula empleada en la investigación se obtuvo de la tesis de referencia (Ticona, 2018)

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra



$Z_{\infty} = 1,96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

$p =$ proporción esperada (en este caso 0,5)

$q = 1-p$ (en este caso $1-0,5 = 0,5$)

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{1,96^2 \times 115 \times 0,6 \times 0,4}{0,05^2(115 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$
$$n = \frac{110.446}{1.2454}$$
$$n = 88.68315401$$

Para la investigación se seleccionó a 88 empleados de la empresa Tieceo S.A.C., ubicada en la ciudad de Juliaca.

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.7.1. Técnica

Según el autor Córdova, el momento para recolectar los datos será mediante encuestas (2018) menciona: "La técnica es el arte metódico y metódico de recolectar información que permita evaluar una o más variables" (p.28).

Encuesta

Es uno de los métodos de investigación más utilizados que se fundamenta en palabras o textos para obtener información y recopilar datos.

5.7.2. Instrumento

Se empleó el cuestionario según Hernández (2019) señala que es "Se obtiene información a través de preguntas sobre las variables".

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Se desarrolló a cabo un experimento inicial empleando los instrumentos en 20 individuos, quienes fueron valorados como idénticos en sus características a la muestra analizada. Dado el abanico de escalas disponibles, se optó por el Alfa de Cronbach,



alcanzando un coeficiente de confianza de 0,803 en el instrumento 1 (Gestión de Calidad).

En la segunda investigación, el desempeño en el trabajo obtuvo un nivel muy confiable de

0,804, mientras que, en el segundo estudio, la productividad en el trabajo también alcanzó

un índice altamente confiable de 0,804.

Gestión de calidad

Tabla 2

confiabilidad de variable gestión de la calidad

		N	%
Casos	Valido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

a. El proceso de exclusión por lista considera todos los variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Tabla 3

estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

Productividad laboral

Tabla 4

confiabilidad de variable productividad laboral

		N	%
Casos	Valido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

a. El proceso de exclusión por lista considera todos los variables del procedimiento.



estadística de fiabilidad

Tabla 5

estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

Examinados por especialistas que determinaron su utilidad, posteriormente, se evaluó el nivel de confiabilidad que determinó la veracidad con la que se elaboraron estos cuestionarios (Valderrama y Jaimes,2019)

5.9. Procedimientos de tratamiento de datos

El análisis estadístico se realizará empleando el coeficiente Rho de Spearman y se aplicará el software SPSS STATA V26, donde podremos ingresar toda la información recopilada y utilizarlos para obtener conclusiones y una mejor evaluación de la situación para futuros estudios. De esta manera, se podrá observar el escenario real de la empresa.

5.10. Contrastación de hipótesis

Esta investigación utilizó el estadístico Tau b de Kendall, que analiza la relación entre dos variables sin necesidad de presuponer la distribución de los datos. Dado que este método funciona con rangos en lugar de números puros, primero es necesario clasificar las puntuaciones de las variables en categorías. Los valores atípicos pueden influir ligeramente en el coeficiente, pero en general funciona bien incluso cuando los datos no se ajustan perfectamente a la tendencia.

- **Planteamiento de hipótesis general**

Ho: La gestión de calidad no se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieceo sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024



Ha: La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tiego sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Estadístico de prueba**

Coeficiente tau-b de Kendall

- **Calculo del p- valor**

Tabla 6

cálculo de p valor de gestión de calidad y productividad laboral

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.412	0.071	5.622	0.000
N-° de casos		88			

a. No se asume la hipótesis nula

b. Cómo puedo explicar el error estándar asintótico como la precisión la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

La prueba Tau b de Kendall mostró un valor p de 0,000, muy por debajo de 0,05. Por lo tanto, existe una clara relación. Este resultado elimina la hipótesis Ho y confirma una conexión real entre la gestión de calidad y el buen trabajo del personal en Tiego S.A.C. en Juliaca 2024.



5.10.1. *Contrastación de hipótesis específica 1*

- **Planteamiento de hipótesis específica**

H₀: La planificación no se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

H_a: La planificación se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Calculo del p- valor**

Tabla 7

cálculo de p valor de planificación y productividad laboral

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau b de Kendall	0.269	0.0084	3.208	0.001
N-° de casos	88			

a. No se asume la hipótesis nula

b. Cómo puedo explicar el error estándar asintótico como la precisión la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25



- **Decisión**

Parece que la prueba Tau b Kendall arrojó un valor p de 0,001 (es decir, tan solo el 0,0 %), que está por debajo del límite alfa de 0,05 o 5 %. Por lo tanto, el resultado se considera significativo. Esto significa que podemos descartar la hipótesis H_0 y afirmar que existe una relación real entre la organización y el buen desempeño laboral de las personas en la empresa Tieco a S.A.C. de Juliaca en 2024.

5.10.2. Contrastación de hipótesis específica 2

- **Planteamiento de hipótesis específica**

H_0 : La organización no se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

H_a : La organización se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Calculo del p- valor**

Tabla 8*cálculo de p valor de organización y productividad laboral*

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.215	0.075	2.773	0.003
N-° de casos	88				

a. No se asume la hipótesis nula

b. Empleabilidad del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

Según el análisis estadístico realizado con la prueba Tau b de Kendall, se encontró un valor p de 0.001, este resultado está por debajo del nivel de significancia de 0.05 (5%), lo que muestra que la relación es relevante. Por ende, este descubrimiento nos permite anular la H_0 y establecer que existe una conexión relevante entre la organización y la productividad organizacional de la empresa Tieco S.A.C. de Juliaca, durante el 2024.

5.10.3. Contrastación de hipótesis específica 3

- **Planteamiento de hipótesis específica**

H_0 : La dirección no se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

H_a : La dirección se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024



- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Calculo del p- valor**

Tabla 9

cálculo de p valor de dirección y productividad laboral

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.538	0.006	8.245	0.000
N-° de casos	88				

c. No se asume la hipótesis nula

d. Empleando el error estándar asintótico que asume la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

La prueba Tau b Kendall obtuvo un valor p de 0,001 (básicamente, 0,0%). Esto es inferior a un valor de corte alfa de 0,05 o 5%. Esto lo convierte en significativo. Por lo tanto, podemos descartar Ho y afirmar que realmente existe un vínculo entre la organización y el buen trabajo de los empleados en Tieco a S.A.C. en Juliaca en 2024. Los resultados muestran una fuerte asociación en los datos. Cabe destacar que el valor p está muy por debajo del umbral, por lo que confiamos en este hallazgo. Además, creo que la confianza en el resultado es bastante alta. En general, el nivel de significancia del vínculo parece bastante claro.

5.10.4. Contrastación de hipótesis específica 4

- **Planteamiento de hipótesis específica**

Ho: El control no se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

Ha: El control se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Estadístico de prueba**

Estadístico de tau b Kendall

- **Calculo del p- valor**

Tabla 10

Cálculo de p valor de control y productividad laboral

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por Ordinal Tau b de Kendall	0.269	0.0084	3.208	0.001
N-° de casos	88			

e. No se asume la hipótesis nula

f. Empleando el error estándar asintótico que asume la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

- **Decisión**

Según α , la evaluación de hipótesis efectuada a través del test de Tau b Kendall, resultó con un p valor de 0.001, que es menor al valor alfa 0.05 (5%), lo que señala que la correlación es significativa. Así pues, tal hallazgo posibilita descartar la Ho y afirmar la evidencia de una correlación destacable entre la supervisión y la productividad empresarial de la compañía Tieco, una S.A.C. de Juliaca, durante el año 2024.



CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación

6.1.1. *Análisis inferencial de los resultados*

Prueba de normalidad

En este estudio, se volvió crucial llevar a cabo la evaluación normal a las variables y características que participan en las pruebas de hipótesis, pues a través de este análisis podemos determinar qué prueba aplicar en el marco inferencial de la estadística. La evaluación puede ser estadísticas paramétricas o no estadísticas paramétrica, dependiendo de los datos son normales o no normales en el caso correspondiente. Para clasificar un dato como normal, el p-valor obtenido en el test de hipótesis debe superar los 0.05, mientras que, si se clasifica como no normales, el p-valor debe ser inferior a 0.05. En el análisis de normalidad, se toman en cuenta los datos dependiendo de la cantidad de la muestra. Esto significa que, si superan los 50, consideraremos la tabla de Kolmogorov-Smirnov, y si son inferiores, las de Shapiro Wilk. Se presentan a continuación los hallazgos alcanzados mediante el programa estadístico SPSS.

- Primer paso: presentamos la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 : los datos siguen una distribución normal

H_a : los datos no siguen una distribución normal

- Segundo paso: determinamos el nivel de significancia

Nivel de significancia (alta) $\alpha = 0.05 = 5\%$

- Tercer paso: selección de la estadística de prueba

Como la muestra es mayor a cincuenta, se utilizará la prueba estadística

Kolmogorov-Smirnov

- Cuarto paso: criterio de decisión

Si $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p > 0.05$, no rechazamos la H_0

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorv - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de calidad	0.09	88	,002
Productividad laboral	0.13	88	,000

Nota: realizado tomado por lavase de datos spss

Como nuestra muestra incluye a 88 participantes, la tabla Kolmogórov-Smirnov fue considerada, el valor p es inferior a 0,05, por lo que podemos descartar el H_0 . Los datos no parecen ajustarse a una distribución normal. Por lo tanto, comprobaremos si existe alguna relación entre las variables con una prueba no paramétrica (prueba Rho de Spearman). Puedes encontrar los puntos de corte para la prueba Rho de Spearman.

6.1.2. Análisis de la gestión de calidad y productividad laboral

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024



Tabla 12

correlación entre gestión de calidad y productividad laboral

		Gestión de calidad	Productividad laboral
Gestión de calidad	Coeficiente de Rho	1,000	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	88	88
Productividad laboral	Coeficiente de Rho	,570**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Es un conjunto de datos propio del investigador.

Conclusiones

A través de la estadística, los hallazgos mostraron: En la correlación de Rho de Spearman, se nota un valor positivo y alto de 0,570, en cambio, la Sig. Se puede establecer una correlación significativa entre la gestión de calidad y la productividad profesional de la entidad Tieco, S.>A.C., situada en Juliaca, durante el año 2024.

6.1.3. Análisis de la planificación y productividad laboral

Objetivo específico 1

La planificación se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024.

Tabla 13

correlación entre planificación y productividad laboral

		Planificación	Productividad laboral
Planificación	Coeficiente de Rho	1,000	,285**



	Sig. (bilateral)		,000
	N	88	88
Productividad laboral	Coefficiente de Rho	,285**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Es un conjunto de datos propio del investigador.

Conclusiones

Mediante el uso de la estadística, los hallazgos revelaron: Se registró un valor positivo y significativo de 0,285 en la correlación de Rho de Spearman, mientras que la Sig. La hipótesis complementaria postula: Durante el año 2024, se identificó una correlación notable entre la planificación y la productividad profesional de la entidad Tieco, una S.A.C. con sede en Juliaca.

6.1.4. Análisis de la organización y productividad laboral

Objetivo específico 2

La organización se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

Tabla 14

correlación entre organización y productividad laboral

		Organización	Productividad laboral
Organización	Coefficiente de Rho	1,000	,653**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	88	88



Productividad laboral	Coeficiente de Rho	,653**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Es un conjunto de datos propio del investigador.

Conclusiones

Al utilizar la estadística, se hallaron los siguientes hallazgos: En la correlación de Rho de Spearman, se observa un hallazgos elevado y positivo de 0,653, mientras que la significancia. La Ha plantea: Existe una relación importante entre la organización y el rendimiento profesional de la entidad Tieco S.A.C., situada en la ciudad de Juliaca, durante el año 2024.

6.1.5. Análisis de la dirección y productividad laboral

Objetivo específico 3

La dirección se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024

Tabla 15

correlación entre dirección y productividad laboral

		Dirección	Productividad laboral
Dirección	Coeficiente de Rho	1,000	,470**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	88	88
Productividad laboral	Coeficiente de Rho	,470**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Es un conjunto de datos propio del investigador.



Conclusiones

A través de la estadística, los hallazgos mostraron: En la correlación de Rho de Spearman, se nota una cifra positiva y significativa de 0,470, así como la Sig. Existen vínculos significativos entre la administración y la productividad profesional de la cooperación Tieco, S.A.C, situada en Juliaca, durante el año 2024. Por ende, se anula la Ho y se asume la Ha que sostiene: Se presenta una correlación significativa entre la gestión y la productividad laboral de la entidad Tieco, situada en Juliaca, durante el año 2024.

6.1.6. Análisis del control y productividad laboral

Objetivo específico 4

El control guarda relación con la productividad laboral de la empresa Tieco S.A.C. de la ciudad de Juliaca, 2024

Tabla 16

correlación entre control y productividad laboral

		Control	Productividad laboral
Control	Coeficiente de Rho	1,000	,280**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	88	88
Productividad laboral	Coeficiente de Rho	,280**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Es un conjunto de datos propio del investigador.



Conclusiones

Las estadísticas mostraron algo interesante. Al analizar el Rho de Spearman, el número llegó a 0.280, lo cual fue positivo y bastante significativo para Sig. La hipótesis alternativa sugiere que existe una relación real entre el control y el buen desempeño de las personas en Tieceo S.A.C. en Juliaca en 2024.

6.2. Discusión de resultados

La hipótesis fundamental: Se demuestra una correlación significativa entre la administración de calidad y el rendimiento en el trabajo, corroborada por un valor de Rho de Spearman de 0.570 y un valor de $p=0.000 < 0.05$. Es evidente que la organización incurre en errores en la planificación anual, los cuales difieren de los resultados obtenidos. La entidad implicada lleva a cabo su planificación anual meticulosamente, estableciendo objetivos fundamentados en una base de datos realista, pero no promueve de manera efectiva el liderazgo de su equipo humano, lo que resulta en una disminución en su productividad laboral. Chiavenato (2007), con una base teórica sólida, propone que las organizaciones facilitan la consecución de propósitos personales de sus empleados que, de manera individual, no serían alcanzables. El trabajador, mediante un rendimiento laboral propulsado por un liderazgo y colaboración efectiva, logra estos objetivos personales e inherentemente los establecidos por la organización.

La hipótesis específica 1: Hay una correlación positiva entre la planificación de la calidad y el rendimiento en el trabajo, demostrada por un hallazgo de Rho de Spearman de 0.285 y un valor p de $0.013 < 0.05$). Por el contrario, Torres (2022) encontró una conexión menos marcada, ya que el valor continúa. El índice de correlación es de 0,285. En realidad, se trata de un eslabón positivo débil, nada destacable. La gestión no está funcionando bien. Debido a esto, se utilizan métodos torpes y se terminan formulando objetivos y misiones que no tienen mucho sentido o son inalcanzables. El trabajo tampoco se distribuye



correctamente, lo que afecta gravemente el rendimiento de los empleados. Gryna y su equipo (2007) afirman que es necesario un compromiso y un esfuerzo constante al elaborar un plan de calidad. Aun así, la mayoría de los propietarios o gerentes no se molestan en planificar la calidad a menos que estén totalmente seguros de que hacerlo bien determinará el éxito o el fracaso de su negocio. Chiavenato (2007) señala la importancia de planificar la calidad en el trabajo. Afirma que las empresas necesitan saber por qué contratan, a quién incorporar y cuándo contratar a personas especializadas en encontrar el talento adecuado.

La hipótesis específica 2: Hay una correlación significativa entre la gestión de la calidad y la productividad en el trabajo, con un grado de correlación positiva significativo (Rho de Spearman de 0.653, además de un $p=0.000 <0.05$). En contraste con la investigación de Rioja (2019), su estudio demostró una correlación elevada, alcanzando un valor de $p = 0.011$, que es inferior a $\alpha = 0.05$. Según su perspectiva, los componentes esenciales para la competitividad radican en que los directivos estén en posición de liderazgo efectivo. Esto se debe a que ninguna de las estrategias propuestas resulta efectiva si los empleados no se sienten parte integral de la empresa de calidad y se entregan con los objetivos establecidos por la entidad, objetivos que solo se alcanzan mediante una productividad profesional apropiada. Chiavenato (2007) sostiene que el capital ser humano contribuye en todo, desde los líderes hasta los administradores, y que los empleados desempeñan diversas funciones dependiendo del nivel de poder y obligación de la empresa.

La hipótesis particular 3: La orientación a la calidad y el desempeño laboral van estrechamente relacionados, con una correlación positiva moderada (el Rho de Spearman alcanza 0,470, $p = 0,000 <0,05$). Ocampos y Valencia (2017) encontraron una relación similar, con una correlación de Pearson de $R = +0,559$. Parece que cuando los directores dominan su profesión (directores más hábiles), la productividad aumenta considerablemente. Para ello, los directores deben liderar, no solo actuar como jefes. Es fundamental que se



involucren profundamente, en lugar de limitarse a dar órdenes. El estilo de liderazgo de los directores suele influir significativamente en el rendimiento laboral. Algunos directores trabajan rápido y otros con lentitud, pero la calidad del trabajo depende en gran medida de su enfoque. Numerosos estudios sugieren que la motivación del equipo se ve impulsada por un buen liderazgo y una comunicación clara. Gryna et al. (2007) afirman desde la teoría que para lograr el éxito y destacar por la excelencia, es fundamental el liderazgo y la responsabilidad de los directivos y el compromiso activo de los colaboradores, ya que, de lo contrario, el rendimiento laboral se vería afectado. Chiavenato (2007) destaca que la gestión de calidad constituye el proceso para garantizar la ejecución eficaz de las tareas asignadas al talento, lo que conduce a resultados eficientes.

La hipótesis específica 4: La supervisión de la calidad está relacionado con el rendimiento en el trabajo, mostrando un nivel moderado de conexión positiva (Rho de Spearman de 0.281, con un $p=0.000 < 0.05$). A distinto de Torres (2022), se encuentra una relación positiva importante (Rho de Spearman de 0,973) y un valor p de 0,000 (p-valor menor a 0.01). Como las tareas y responsabilidades no se asignan a los trabajadores según su manual de funciones, además, los encargados de la supervisión interna de la entidad no usan de forma estricta las herramientas adecuadas, esto causa una reducción en la productividad del trabajo. Gryna (2002) sostiene teóricamente que el control se emplea para alcanzar de manera consistente las normas de calidad establecidos. El procedimiento de control de calidad implica la evaluación del rendimiento actual del equipo humano, su cotejo con el estándar proyectado y el registro histórico, y la rectificación correspondiente si se precisa. Según Chiavenato (2007), el control de calidad conlleva un examen meticuloso del rendimiento del personal humano en una posición específica y su potencial de expansión. Toda auditoría de calidad implica incentivar o apreciar el valor, la excelencia y las características específicas del capital humano.



CONCLUSIONES

Primera: Respecto a la hipótesis central: La administración de calidad está vinculada con la eficiencia en el trabajo, demostrando una correlación positiva significativa (Rho 0,570 y p-valor 0,000). Si se optimiza la gestión de la calidad, se incrementarán los índices de rendimiento en el trabajo.

Segunda: Respecto a la hipótesis concreta 1: Se encontró una correlación positiva entre la planificación de calidad y el rendimiento laboral, con una relación moderada y confiable (Rho 0,285 y p-valor 0,013). Si se perfecciona la gestión de calidad se incrementarán los índices de rendimiento en el trabajo.

Tercera: Respecto a la hipótesis concreta 2: Se presenta una correlación positiva relevante entre la organización de la calidad y la eficiencia profesional (Rho 0,653 y p-valor 0,000). Al impulsar el manejo de la calidad, crecerán los resultados de rendimiento en el trabajo.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3: Hay una correlación positiva entre el aspecto de calidad y el rendimiento profesional, con un grado moderado de relación positiva (Rho 0,470 y valor p 0,000). Si se fortalece la administración de la calidad, aumentarán los niveles de rendimiento en el trabajo.

Quinta: Respecto a la hipótesis concreta 4: Hay una correlación positiva entre el aspecto del control de calidad y el rendimiento profesional, con un grado medio de conexión positiva (Rho 0,280 y valor p 0,000). Si se optimiza la administración de la calidad, aumentarán los niveles de rendimiento en el trabajo.



RECOMENDACIONES

- Primera:** Recomendando a la gerencia, elaborar una nueva planificación estratégica de la entidad, teniendo en cuenta la consecución de la certificación ISO 9001 en la empresa. Esto mejoraría la gestión de calidad actual, proporcionando al mismo tiempo nuevas herramientas al equipo humano, lo que resultaría en un incremento en su rendimiento laboral. Adicionalmente, estaría implementando servicios novedosos como la logística de devolución y/o logística ecológica, lo que incrementaría su fortaleza competitiva en el sector de procesamiento del agua con el objetivo de situar a la entidad en una posición destacada.
- Segunda:** Recomendando a la gerencia de recursos humanos, Efectuar un estudio interno de recursos y competencias, centrando la atención en la condición de talento humanos en la entidad, dado que son esenciales, pues dependen del uso, operación y gestión de los otros recursos. La administración debe enfocarse en el capital humano, ya que este es el componente crucial para el funcionamiento adecuado de una organización. Con este estudio valoraremos al equipo de la entidad, fomentando la mejora de su rendimiento.
- Tercera:** Recomendando a la gerencia de recursos humanos, Promover una estructura organizacional de naturaleza mixta, entre la jerarquía y las áreas, propiciaría una comunicación más eficiente y sencilla entre el equipo humano y la dirección, fortaleciendo el vínculo de los empleados con la compañía, pero sin modificar de forma significativa el desempeño de la organización. Es crucial que la compañía utilice los instrumentos del Manejo 3.0 para realizar lo adecuado para el grupo, involucrando a todos en la mejora del proceso y fomentando la responsabilidad del personal.



Cuarta: Recomendando a la gerencia de recursos humanos, Fomentar habilidades de liderazgo en la empresa a través de la formación continua en las tendencias contemporáneas del liderazgo, junto de una evaluación permanente de la administración de los recursos humanos a su mando, medir el rendimiento profesional de los empleados y solucionar potenciales dificultades que pudieran surgir. Esto se llevaría a cabo con el objetivo de potenciar el estilo de dirección empleado en la entidad, incrementando los grados de bienestar profesional de los empleados y potenciando su rendimiento.

Quinta: Recomendando a la gerencia de recursos humanos, Fomentar la cultura empresarial presente de la compañía, orientándola hacia una cultura organizacional centrada en los individuos, con el objetivo de que el equipo humano de la empresa más que se sienta involucrado, se sienta como un componente de la misma. Así, pueda llevar a cabo sus labores asignadas de manera feliz y optimista, considerando que está incrementando el valor añadido del servicio. Los empleados asociados a la compañía se relacionan mediante el procedimiento, para quienes el trabajo no es un elemento subordinado, sino una contribución, una forma de aportar al triunfo de la empresa. Quinta: Para evaluar el control interno que emplea la compañía, resulta esencial que la dirección superior se involucre en la creación de un comité encargado de realizar este mecanismo, buscando conseguir las metas y propósitos fijados por la empresa. De este modo, se obtiene un crecimiento en la eficiencia y efectividad de los procesos, y se optimizan el capital de la compañía.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, M. (2018). Satisfacción de grandes consumidores en relación a la calidad del servicio de agua purificada de la ciudad de Guayaquil. (tesis par optar al grado de maestro) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Becerra, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2011). Gestión por calidad total. Editorial Alfaomega.
- Alles, M. (2009). Reportorio de Competencias. Editorial Granica
- Antikainen, R. & Lönnqvist, A. (2006). Knowledge Productivity Evaluation Center - Department of Industrial Systems (Articular). Tampere University of Technology. Tampere, Finland.
- Belcher, J. (1991). Productive integral. Editorial S.A. Ediciones Granica
- Blandez, M. (2014). Gestión Administrativa. Editorial Digital UNID
- Bohórquez, L. (2011). Sistemas de monitoreo estratégico y empresarial. críticas y desafíos (Artículo). Repositorio digital del Universidad Pontificia Bolivariana Medellín. Recuperado de <https://n9.cl/emman>
- Botello, J. (2015). Modernización Laboral: Rendimiento del trabajo y empleo regulado (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Recuperado de: <https://n9.cl/lq7uqm>
- Cahuana, R. (2019). La función del talento humano especializado para alcanzar ventaja competitiva en la MYPE de Lima metropolitana. (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Carrasco, D. (2015). Métodos de la investigación científica. Editorial San Marcos
- Chaparro, L. (2006). Estimulo laboral y entorno organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre la institución pública y



privada) (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Nacional de Colombia.

Recuperado de: <https://n9.cl/lupmjw>

Chiavenato, I. (2007). Gestión de recursos humanos. El valor humano de las organizaciones.

Editorial MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA Recuperado de
<https://n9.cl/mgqkk>

Colquitt, J., Lepine, J. & Noe, R. (2000). Towards a Unified Framework of Learning

Motivation: A meta analytic path analysis of 20 years of research (Artículo).

Recuperado de: DOI:10.1037//0021-9010.85.5.678

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). Gestión y monitoreo de la calidad. (7ª ed.). Editorial
Cengage Learning.

Flores, R. (2019). Impacto de los sistemas de calidad constructiva en la ejecución de
proyectos eléctricos especializados en Lima Metropolitana, año 2016 (tesis de
maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.

Gallardo, E. Cruz Moreno, A. y Fajardo, J. (2015). ¿Cómo estructurar una organización?
Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://n9.cl/5i6ht>

García, M. (2016). Cómo el cuidado de la gestión de la calidad en los resultados de
innovación cuando se comparte la gestión del conocimiento. Un estudio de casos
(Artículo). Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Colombia.
Recuperado de: <https://n9.cl/q8z8i>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). El comportamiento
organizacional, Estructura, Procesos. Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana
Editores.

González, J. (2020). Guía práctica para diseñar la estratégica de la empresa. Madrid,
Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://n9.cl/orwwr5>

González, L. (2015). Satisfacción y estímulo laboral. Editorial Ediciones Díaz de Santos



- Gryna, F., Chúa, R., & DeFeo, J. (2007) Método Juran Análisis y planeación de la calidad. (5ª ed.). Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPf>
- Guevara, C. (2020). Fundamentos de gestión de la calidad en compañías de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de <https://shre.ink/xhPp>
- Gutiérrez, A. (2006). Lineamientos de calidad en las Organizaciones: Fundamentos, Análisis y Reflexiones. Editorial Universidad de Occidente.
- Hernández, H., Martínez, D., Rodríguez, J. (2017) Como aplicar la calidad aplicada para mejorar del sector universitario (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <https://shre.ink/xhPB>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Técnicas de investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Huaire, I., Salas, E., Ponce, C., Zevallos, C., Salgado, C., Arteta H. Hernán & Alarco, B. (2017). Guía de Métodos de la Investigación: Sistema por competencias. Fondo Editorial Universidad San Ignacio de Loyola.
- Ishikawa, K. (1989). Guías básicas para Control de la Calidad. Editorial Díaz de Santos.
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué Es la Gestión de Calidad Total? La modalidad japonesa. Editorial Grupo Editorial Norma.
- Ivancevich, J., Skinner, S., & Lorenzi, P. (1997). Calidad y competencia en el mercado. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN 84-481-0848-5
- Jabaloyes, J., Carot J. M. & Carrión, A. (2020). Guía básica para la excelencia en la gestión de la calidad. Valencia, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://shre.ink/xhPs>
- James, P. (1997). La gestión de la calidad total: Un texto introductorio. Editorial Prentice Hall.



- Jiménez, A. (2013). *Habilidades. ¿Creando Valor? A través de las personas*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Juran, J., & Gryna, F. (1995). *Evaluación y planificación de la calidad: del desarrollo del producto al uso*. Editorial McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Gestión Empresarial. Una mirada Global y Empresarial*. (14ª ed.) Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Lago, A. (2013). *Formación en cómo diseñar Estrategias exitosas. Impulso del Desarrollo Local con Microempresas* (Artículo). Repositorio digital de la Universidad de Carabobo. Recuperado de <https://shre.ink/xhPW>
- Lara, J. (2017). *Efecto de la administración sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta*. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador. Recuperado de <https://shre.ink/xhPd>
- Levine, D., & Toffel, M. (2010). *Quality Standards and Workforce Well-being: The Dual Impact of ISO 9001 on Organizations and Their Employees* (artículo). *Management Science* 56(6):978- 996. Recuperado de <https://doi.org/10.1287/mnsc.1100.1159>
- López, R. (2005). *La gestión de calidad integral en la organización moderna* (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPT>
- Louffat, E. & Jáuregui, K. (2019). *Cultura y entorno organizacional: fundamentos e instrumentos*. Pearson Educación. <https://shre.ink/xhPk>
- Luna, A. (2015). *Gestión Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Maggi, W. (2018). *Como evaluar de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil.



- Münch, L. (2010). Dirección empresarial, métodos y proceso administrativo. Editorial Pearson Educación.
- Navarrete, G., & Guerrero, A. (2017). Modelo de gestión administrativa del talento Humano y su repercusión en el rendimiento organizacional de la Entidad Arthroscare S.A. (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). Gestión organizaciones y la calidad de servicio al cliente, en la red de asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. (tesis de pregrado). Universidad nacional de Tumbes. Tumbes.
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. (2014). Fiscalización Ambiental en Aguas Residuales. https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=7827
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2019). Informe de los Propósitos de Desarrollo Sostenible 2019. <https://shre.ink/xhPQ>
- Ortiz, A., & Cortés, J. (2019). Pymes, competencias laborales y TIC: competitividad, rendimiento e innovación empresarial. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <https://shre.ink/xhP2>
- Pautt, G. (2011). Liderazgo y Gestión: dos conceptos diversos con resultados diferentes (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPc>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Productividad laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPa>
- Peralta, M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). La responsabilidad laboral: discursos en la organización (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Norte Barranquilla. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPH>



Pereira, C. (2019). Control interno en la entidad. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Recuperado de: <https://shre.ink/xhP9>

Rioja, Y. (2019). La administración de calidad y su impacto en la rentabilidad de las MYPE farmacéuticas del sector comercio en Av. Canto Grande (cuadra 7-13), distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. (tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Chimbote.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Responsabilidad Organizacional (13a ed.). Editorial Pearson Educación.

Sánchez, M. & García, M. (2017). Bienestar Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPn>

Scott, R. (2005) Empresariales: características duraderas y cambiantes (Artículo). Repositorio digital del Centro de Investigación y Docencia Económicas. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPU>

Silíceo, A. (2003). Formación y crecimiento personal. Editorial Limusa

Simons, R. (1994). How Leverage: The Role of Management Control Systems in Executive-Led Organizational Renewal. *Estratégico Management Journal* (Artículo) Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/2486965>

Sirota, L. & Alper, A. (1993). Workforce Survey Analysis. In Hiam, A. (Ed., 1993), Does Quality Work? A Summary of Pertinent Research. The Conference Board, Nueva York.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS]. (2015). Diagnóstico de las plantas de tratamiento de aguas residuales en el ámbito de operación de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento. <https://shre.ink/xhP1>



- Torres, H. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral en la universidad nacional Autónoma de alto Amazonas, Yurimaguas – 2021. (tesis para optar grado de maestro) Universidad César Vallejo – Perú
- Trejo, C. (2021). Gestión de la calidad y productividad del servidor público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020. (tesis para optar grado de maestro) Universidad César Vallejo – Perú
- Urdaneta, O., Urdaneta, M. (2013). Evaluación del desempeño y estímulo del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://shre.ink/xhPm>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>b. ¿Cómo es la relación entre la organización y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>d. ¿Cómo es la relación entre el control y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar la relación entre la planificación y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>b. Conocer la relación entre la organización y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>c. Establecer la relación entre la dirección y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>d. Identificar la relación entre el control y la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p>	<p>Hipótesis general La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La planificación se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>b. La organización se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>c. La dirección se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>d. El control se relaciona con la productividad laboral de la empresa Tieco sociedad anónima cerrada de la ciudad de Juliaca, 2024</p>	<p>Variable Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control <p>Variable Productividad laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencias laborales - Compromiso laboral - Satisfacción laboral 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población 115 colaboradores</p> <p>Muestra 88 colaboradores</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>



Anexo 1: Matriz de datos

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2	2
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	2	1	1	1	2	2
14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2



15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2
16	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2
17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3
18	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2
19	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2
20	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2
21	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
22	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2
23	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2
25	5	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3
26	2	3	1	2	2	5	4	5	4	3	2	2	2	1	3
27	4	2	2	5	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	5
28	2	1	1	4	2	1	2	3	3	3	1	1	4	3	5
29	5	2	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	1	2
30	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	5	5	1	1	2



31	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2
33	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3
34	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
35	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
36	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
37	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	4	2	5	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
39	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2
41	2	5	5	1	2	3	3	3	3	1	1	1	4	3	3
42	3	4	2	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	1	3
43	3	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	5
44	4	4	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	4	3	5
45	5	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	2	1	2
46	2	3	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	4	2	5



47	4	4	4	2	1	1	2	3	3	1	1	1	4	3	5
48	2	5	3	2	1	1	1	5	4	2	2	2	2	1	2
49	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
50	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
51	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
52	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	2
53	4	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	1	1	4	3
54	5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1
55	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2
56	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3	3	1	1	4	3
57	2	2	5	3	2	5	3	2	5	3	3	2	2	2	1
58	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3
59	2	2	3	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	2	2
60	2	2	1	2	5	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2
61	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	4	3



63	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	1
64	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2
65	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	1	1	4	3
66	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	2	2	2	1
67	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2
68	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	1	2	3	1
69	2	2	5	2	2	5	2	2	5	2	5	2	2	3	2
70	3	4	2	5	4	2	5	4	2	5	2	3	2	4	3
71	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	5	3
72	4	5	2	3	5	2	3	5	2	3	2	4	3	2	4
73	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5
74	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	2	2	5	2	2
75	4	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	2	5	4
76	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	2	4	3	2
77	5	5	3	2	5	3	2	5	3	2	4	5	2	3	5
78	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	5	2	5	5	2



79	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	4	2	3
80	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	4	1	3
81	4	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4
82	5	3	3	4	2	3	3	3	5	2	3	2	2	4	2
83	2	2	2	3	3	5	4	3	2	3	1	1	1	4	3
84	4	2	2	2	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	1
85	2	1	3	1	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	2
86	5	2	3	1	3	4	4	2	5	3	2	2	3	2	2
87	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	2	2	2	2
88	3	4	1	2	5	3	5	2	3	5	3	2	3	2	4



Anexo 2: Instrumento(s) de investigación

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que considere de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros.

Escala de medición

Totalmente insatisfecho	Muy satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho
5	4	3	2	1

		1	2	3	4	5
1	Participa en la elaboración del presupuesto anual de la empresa.					
2	Conoce las metas anuales de la empresa.					
3	Participa en la distribución de recursos financieros de la empresa.					
4	Fomenta la optimización de los recursos asignados por la empresa.					
5	Cuenta con información del organigrama de la empresa.					
6	Conoce si la cadena de mando de la empresa es vertical.					
7	Elabora el manual de funciones y procedimientos de la empresa.					
8	Mejora la eficiencia de la estructura organizacional actual de la empresa.					
9	Considera idóneo el estilo de liderazgo en la directiva de la empresa.					
10	Conoce la modalidad de reclutamiento de la empresa					
11	Se elaboran programas de capacitación impulsados por la dirección de la empresa					
12	Se promueve un buen clima laboral por parte de la dirección de la empresa.					
13	Supervisa el cumplimiento del manual de funciones y procesos de la empresa.					
14	Utiliza la empresa la técnica de control de 360 grados					
15	Evalúa periódicamente su productividad laboral en la empresa.					



Anexo 3: Validación de instrumento

LA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto :
- 1.2. Profesión :
- 1.3. Cargo actual :
- 1.4. Grado académico :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)

Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha

.....

Firma

DNI.....

N.º Celular



Anexo 3: Validación de instrumento

LA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : BENIGNO CALUÑA GUISPE
- 1.2. Profesión : UC. ADMINISTRACION
- 1.3. Cargo actual : DOCENTE
- 1.4. Grado académico : DOCTOR EN ADMINISTRACION

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

474

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75) ✓

Desaprobado (C<75% = 0.75) ✓

Lugar y fecha

[Handwritten Signature]

Firma

DNI° 01693080

N° Celular 951597694



Anexo 3: Validación de instrumento

LA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : *Percy Gonzalo Puma Puma*
- 1.2. Profesión : *Lic. Adm.*
- 1.3. Cargo actual : *Docente*
- 1.4. Grado académico : *Magister*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					✓
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					✓
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				✓	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				✓	
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					✓

46 *SM*

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$)

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha

Firma

DNI° *02374215*

N° Celular *951783754*

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓNAUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCVFormato digital Fecha de entrega: 09/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: EDUARDO JHOSET HILACHOQUE COLCADirección: Jr. Luis Banchero Rossi Nro 210 - PunoDNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 72859120Teléfono: 983131542 email: jhoset1234hilachoque@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVASEscuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALESTítulo o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALESAsesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TIECO
SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de calidad, productividad laboral, desempeño laboral¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

09 de Setiembre del 2025

Fecha